

ABSTRAK

Harlyna Gita Savitri. 1304565. “Penerapan Statistical Quality Control (SQC) untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Kesehatan pada Proses Hemodialisis, Studi Kasus di Rumah Sakit X di Kota Bandung” Di bawah bimbingan Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M dan Rofi Rofaida, SP.M.Si.,

Latar belakang penelitian ini adalah pelayanan Hemodialisis di Rumah Sakit X yang tidak optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apa penyebab dari ketidakefektifan pelayanan hemodialisis Rumah Sakit X untuk kemudian diketahui strategi peningkatannya.

Penelitian ini termasuk kedalam penelitian deskriptif analisis dengan menerapkan Statistical Quality Control (SQC). Permasalahan dianalisis secara berurutan dengan alat kualitas yakni grafik kontrol, grafik pareto dan *fishbone* untuk mengetahui seberapa banyak tindakan hemodialisis yang berada diluar kendali, prioritas tindakan hemodialisis yang paling banyak berada diluar kendali dan penyebab proses hemodialisis tersebut berada diluar kendali. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh tindakan hemodialisis pada bulan Januari 2017 dengan teknis pengambilan sampling purposif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tindakan hemodialisis dengan penyimpangan sebanyak 30 menit yang menghambat proses pelayanan hemodialisis dengan frekuensi 58 kejadian.

Kata Kunci: Statistical Quality Control, Kualitas Layanan, Hemodialisis

ABSTRACT

Harlyna Gita Savitri. 1304565. "Applying Statistical Quality Control (SQC) to Improve Health Service Quality in Hemodialysis Process, Case Study at Hospital X in Bandung City". Guided By Dr. Chairul Furqon, S.Sos., M.M and Rofi Rofaida, SP.M.Si.,

Background of this study is hemodialysis service in X hospital not optimal. This study aims to find out what is the cause of the unoptimization on hemodialysis service in X hospital for later known the improvement strategy.

This study is included in descriptive analysis research by applying Statistical Quality Control (SQC). The problems were analyzed sequentially with quality tools : control chart, pareto chart and fishbone diagram to find out how many hemodialysis processes are out of control, priority of the most hemodialysis processes that are out of control and the cause of the hemodialysis process being out of control. The population of this study was all hemodialysis services in January 2017 and using purposive sampling.

The results showed that hemodialysis process with deviations of 30 minutes that inhibit the process of hemodialysis with frequency of 58 events.

Keywords: Statistical Quality Control, Quality Service, Hemodialysis